В нашем сегодняшнем материале мы выясним, какие предъявляются требования к уголку потребителя в 2022 году, где он должен находиться, и как должен быть оформлен, какая информация должна быть в уголке потребителя в 2022 году.

**ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО**

Формирование стенда под названием «Уголок потребителя» регламентировано двумя нормативными документами:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (ст. 8–10).
2. Правила продажи отдельных видов товаров (п. 10).

Причем в обоих законодательных актах название «Уголок потребителя», отсутствует. Указанными выше законодательными актами определена информация, которую необходимо предоставить потребителю при продаже товаров, оказании услуг. А само название - Уголок потребителя, вышло уже из уст самих предпринимателей.

Правильное оформление «Уголка потребителя (покупателя)» имеет большое значение. Преимущества состоят в следующем:

1. Покупатель или клиент, заходя в магазин или в помещение, предназначенное для оказания бытовых услуг, всегда обращает внимание на интерьер. Находящийся в помещении «Уголок потребителя» вызовет доверие к вашей продукции или оказываемым услугам. Его наличие будет означать, что вы гарантируете качество своей продукции или услуг и готовы урегулировать претензии в случае их возникновения.
2. Покупатель или клиент может убедиться в легальности вашей предпринимательской деятельности, увидев лицензии, сертификаты, свидетельства, дипломы. Это также повысит к вам доверие, а клиент или покупатель станут постоянными посетителями вашего заведения.
3. Клиенты или покупатели получат все необходимые сведения.
4. Предприниматель избежит нареканий и штрафов со стороны контролирующих органов.

**КТО ОБЯЗАН ИМЕТЬ СТЕНД УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ?**

Предприятия, относящиеся к любым организационно-правовым формам, изготавливающие, отпускающие продукт или осуществляющие оказание услуг (ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей).

К таким предприятиям относятся:

* рестораны, бары, кафе, столовые и т.п.;
* салоны красоты, парикмахерские, барбершопы, косметологические и косметические салоны , салоны тату и салоны массажа и т.д.;
* магазины, торговые центры, рынки, аптеки;
* гостиницы, отели, хостелы;
* стоматологические клиники и кабинеты.

Для каждого из вышеперечисленных предприятий существуют особые документы, подлежащие размещению в уголке потребителя. Например, **для салонов красоты** следует иметь в уголке потребителя:

* правила бытового обслуживания населения в РФ;
* санитарные правила организации и работы салонов красоты и парикмахерских.

При оказании услуг **гостиниц, отелей и хостелов**, дополнительно к основному перечню документов, добавлен еще один документ - Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Владельцам **частных клиник и аптек** необходимо уделить особое внимание оформлению информационного стенда. Медицинская сфера имеет свои особенности и наибольшую ответственность перед потребителем, поэтому уголок потребителя необходимо дополнять следующими бумагами:

* выписка из закона Российской Федерации, которая гарантирует всем гражданам возможность получения лекарственных препаратов, необходимых для поддержания жизни;
* сертификаты;
* лицензии на каждый вид услуги, процедуры или проведение исследования.

**МЕСТО ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СТЕНДА УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Уголок потребителя должен быть размещен в заметном и легкодоступном месте. Покупатель товара или потребитель услуги должен иметь возможность беспрепятственно подойти к нему и ознакомиться с расположенными на нем документами.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ**

Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса РФ.

Отсутствие установленной информации об изготовителе, продавце либо другой информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, влечет за собой наложение административного штрафа, в следующих размерах:

* на граждан от 1500 до 2000 рублей;
* на должностных лиц от 3000 до 4000 рублей;
* на юридических лиц от 30000 до 40000 рублей.

**УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ: ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ 2022 ГОДУ**

Согласно действующему законодательству РФ, перечень документов в уголке потребителя в 2022 году для ИП и ООО следующий:

1. Свидетельство о госрегистрации (заверенная копия). С 1 января 2017 года, при регистрации ИП или ООО, свидетельства о регистрации ИФНС не оформляет. Вместо свидетельства выдается лист записи нужного реестра – ЕРГЮЛ (для юридических лиц) или ЕГРИП (для ИП). Поэтому, если ваша регистрация произошла до 1 января 2017 года, то используйте свидетельство о регистрации, если после, то разместите в уголке потребителя лист записи ЕГРЮЛ или ЕГРИП.
2. Лицензия — зависит от выбранного вида деятельности (заверенная копия). Перечень видов деятельности, подлежащих лицензированию, определены Федеральным законом от 04.05.2011 N 99-ФЗ (ред. от 31.07.2020) "О лицензировании отдельных видов деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 29.12.2020).
3. Перечень всех ведомств и органов (в том числе, адреса и телефоны контролирующих органов), выполняющих функцию контроля, и журнал проверок с отметками органов.
4. Закон РФ „О защите прав потребителей“. Причем данный Закон должен быть официальным печатным изданием, а не распечаткой, например, из файла или интернета.
5. Правила продажи отдельных видов товаров или Правила оказания услуг общественного питания (выбор определяет сфера деятельности предприятия).
6. Режим работы.
7. Прейскурант (для сферы обслуживания).

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ К СТЕНДУ**

Несмотря на то, что список дополнительной документации не регламентирован законодательством, контролирующие органы требуют их наличие.

1. Книга жалоб и предложений. Предоставляется после того, как клиент ее потребовал (п. 8 Правил продажи). Для предприятий розничной торговли и общественного питания до сих пор действует Приказ Минторга РСФСР № 346 от 28.09.1973 „Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания“.

Для сферы услуг, требования иметь в наличии книгу жалоб и предложений установлены отраслевыми Правилами. Например, для сферы бытового обслуживания действует Постановление Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997, в новой редакции от 04.10.2012 года " Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Книга жалоб должны быть прошита, пронумерована и скреплена печатью предприятия. В Роспотребнадзоре регистрировать Книгу жалоб и предложений не надо. На титульном листе Книги должно быть написано название предприятия и дата начала ведения Книги. На первой странице Книги размещен порядок ведения Книги. На второй странице – контакты руководящего состава данного предприятия торговли или сферы услуг. Третья страница предназначена для публикации информации о контролирующих организациях.

2. План эвакуации и инструкция по пожарной безопасности. СанПиНы (разработаны как отдельные стандарты для общепита и торговли продовольственными товарами).

3. Правила по осуществлению бытовых услуг (используются предприятиями данной сферы) и прайс-лист по предлагаемым услугам.

4. Определенные законами льготы и условия для обслуживания некоторых категорий населения.

5. Информация, связанная с реализацией некоторых категорий товара. Например, запрет и ответственность за продажу спиртного и табачной продукции детям.

6. Номера телефонов экстренных служб (МЧС и другие), ведомств, проводящих контроль над продавцами, и служб, куда клиенты могут обратиться с жалобой.
7. Адреса и номера телефонов местного отдела по защите прав потребителей.

8. Журнал учета проверок.

**КТО КОНТРОЛИРУЕТ СТЕНД «УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

* Наличие обязательных документов, размещенных на стенде «Уголок потребителя», контролирует Роспотребнадзор.
* Органы санитарного и пожарного надзора.

**ТРЕБОВАНИЯ К УГОЛКУ ПОТРЕБИТЕЛЯ 2022 ГОДА: ВНЕШНИЙ ВИД**

Конкретных, единых для всех требований к внешнему виду и месту расположения стенда «Уголок потребителя нет.

Но существуют определенные правила:

* наглядность;
* доступность;
* актуальность информации;
* создание комфортных условий для самостоятельного изучения документов.

С 1 января 2021 года действуют обновленные Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утверждены Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). Как ни странно, но в новых правилах продажи учтены и интересы продавцов. В частности с 01.01.2021 года продавцов освободили от обязанности предоставлять по требованию покупателя Книгу жалоб и предложений. Минпромторг пришел к выводу, что такой инструмент обратной связи, как книга жалоб и предложений - это пережиток прошлого, и что в современных реалиях торговым точкам эффективнее обрабатывать отзывы об их работе на интернет-ресурсах.